

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Hieronder treft u de algemene leveringsvoorwaarden aan van **Textinfo B.V.**, gevestigd aan de Kerkenbos 1103-C, 6564 BC te Nijmegen, hierna te noemen: Textinfo, gedeponeerd op 13 mei 2014 bij de Kamer van Koophandel te Arnhem onder nummer 30191634.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

'Cliënt':	een rechtspersoon die een Aanbieding wenst te ontvangen van Textinfo en/of en Overeenkomst wil aangaan met Textinfo.
'(Weder)Partij':	Textinfo of de Cliënt.
'Aanbieding':	een offerte waarin Textinfo een indicatie geeft van specifieke activiteiten, doorlooptijd en kosten ten behoeve van een Overeenkomst.
'Overeenkomst':	de schriftelijk tussen de Cliënt en Textinfo overeen te komen inhuur van concrete Dienstverlening, duur, locaties en tarieven per specifiek project.
'Dienstverlening':	het door Textinfo ter beschikking stellen van gekwalificeerde hulppersonen en servercapaciteit om Werkzaamheden te verrichten in het kader van de Overeenkomst.
'Hulppersoon':	een door Textinfo ten behoeve van de uitvoer van de Overeenkomst in te zetten Werknemer of derde.
'Werknemer':	een personeelslid van Textinfo.
'Werkzaamheden':	de ten behoeve van de overeengekomen Dienstverlening door de Werknemer(s) en Hulppersonen te verrichten prestaties.
'Normale werkdag':	de weekdays van maandag tot en met vrijdag (voorzover geen wettelijke feestdagen), die bestaan uit twee dagdelen van ieder vier uur gescheiden door een lunchpauze van tenminste dertig minuten.
'Normale werkuren':	tussen acht uur 's ochtends en zes uur 's avonds.
'Onderhoud':	
▪ 'Incidentenbeheer':	beheer van het volledige oplossingstraject van alle zich voordoende incidenten.

▪ 'Preventief beheer':	beheer dat plaatsvindt ter voorkoming van incidenten.
▪ 'Configuratie beheer':	het proces dat alle componenten van het systeem en de daaraan gerelateerde documentatie onder controle brengt ter ondersteuning van de overige processen.
▪ 'Adaptief beheer':	beheer dat plaatsvindt als gevolg van wijzigingen in het systeem volgens vooraf vastgestelde stappen/afspraken.
▪ 'Monitoren':	het op een vooraf vastgestelde tijdsinterval controleren van processen en een daaraan gekoppeld alarmeringssysteem.
'Programmatuur':	software in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede de daarbij behorende documentatie.
'Fouten':	het niet voldoen aan de door Textinfo schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in geval van maatwerk apparatuur en/of maatwerk Programmatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties.
'Tijdig':	binnen veertien dagen.

2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere Aanbieding en iedere Overeenkomst tussen Textinfo en een Cliënt, waarbij Textinfo goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan de Cliënt levert, ook indien deze goederen en diensten niet in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Cliënt worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen alle overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. Textinfo en de Cliënt zullen vervolgens in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

3. Aanbiedingen

- 3.1 De door Textinfo gemaakte Aanbiedingen zijn geldig gedurende tien dagen, tenzij anders aangegeven. Textinfo is slechts aan de Aanbiedingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Cliënt schriftelijk binnen tien dagen wordt bevestigd.

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

4. Contractsduur; uitvoeringstermijn

- 4.1 Alle door Textinfo genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij Textinfo bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde termijn brengt Textinfo niet in verzuim.
- 4.2 Textinfo is niet gebonden aan termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.
- 4.3 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Textinfo en de Cliënt Tijdig in overleg treden.

5. Wijziging van de Overeenkomst

- 5.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen Tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 5.2 Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Textinfo zal de Cliënt Tijdig hiervan op de hoogte stellen.
- 5.3 Indien de wijziging of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Textinfo de Cliënt hierover Tijdig tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Textinfo daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

6. Geheimhouding

- 6.1 Alle Partijen verplichten zich om alle informatie die van de Wederpartij is ontvangen zowel voor als na het aangaan van de Overeenkomst, welke als vertrouwelijk is aangemerkt, ofwel waarvan vertrouwelijkheid redelijkerwijs verondersteld mag worden, geheim te houden.
- 6.2 Partijen verbinden zich genoemde kennis en gegevens niet aan derden ter beschikking te stellen hetzij gedurende de duur van de Overeenkomst, hetzij na beëindiging hiervan, en/of hierover aan derden inlichtingen te verschaffen zonder voorafgaande toestemming hiertoe van de Wederpartij. Dit op straffe van verbeurte van een geldelijke boete groot vijftientig duizend euro.

7. Intellectueel eigendom

- 7.1 Alle rechten van intellectueel of industrieel eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Textinfo of diens licentiegevers. De Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en

bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de Programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

- 7.2 De Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Textinfo of diens licentiegevers bevatten. De Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 6, deze Programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Textinfo en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van de Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de Programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 7.3 Het is de Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendommen uit de Programmatuur, apparatuur of materiaal te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.
- 7.4 Het is Textinfo toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien Textinfo door middel van technische bescherming de Programmatuur heeft beveiligd, is het de Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de Cliënt niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal Textinfo op verzoek van de Cliënt een reservekopie van de Programmatuur aan de Cliënt of een daartoe in te schakelen onafhankelijke derde zulks ter keuze van Textinfo ter beschikking stellen.
- 7.5 Textinfo behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de Werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 7.6 Textinfo is gerechtigd om onderaan op de voor de Cliënt gemaakte webpagina's de volgende tekst op te nemen: 'De webpagina's van 'Cliënt' worden verzorgd door Textinfo. Laatste wijziging: <datum>'.

8. Beëindiging

- 8.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de Wederpartij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
- 8.2 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht worden genomen.

8.3 Textinfo kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de Cliënt -al dan niet voorlopige- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Textinfo zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

8.4 Indien de Cliënt op het moment van de ontbinding zoals bedoeld in artikel 8 lid 1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Textinfo ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Textinfo vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

9. Gebreken; klachttermijnen

9.1 Klachten over de verrichtte Werkzaamheden dienen door de Cliënt binnen tien dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen één maand na voltooiing van de betreffende Werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Textinfo.

9.2 Indien een klacht gegrond is, zal Textinfo de Werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Cliënt zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Cliënt kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Textinfo slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

9.3 Ook indien de Cliënt binnen de gestelde termijn reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.

10. Honorarium

10.1 Alle prijzen, bedragen of vergoedingen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

10.2 Voor Aanbiedingen en Overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen gelden de leden 3, 4 en 5 van dit artikel 10. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 6, 7 en 8 van dit artikel 10.

10.3 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, reiskosten en reizen buiten het normale woon-/werkverkeer en reiskosten en reizen terzake van woon/werkverkeer die de honderd kilometer te boven gaan.

10.4 Indien Textinfo met de Cliënt een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Textinfo niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief: Textinfo mag stijgingen in de lonen doorberekenen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan de Cliënt in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld.

10.5 Indien de verhoging meer dan tien procent bedraagt, heeft de Cliënt het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

10.6 I indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede dagen tijdens Normale werkdagen en/of Normale werkuren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke dagtarieven van Textinfo, geldend voor de periode waarin de Werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Voor (gedeelten van) Werkzaamheden die, ten gevolge van gefragmenteerde planning van de Cliënt, korter duren dan de lengte van een standaard dagdeel van vier uur, is Textinfo gerechtigd een toeslag van tien procent op het dagtarief in rekening te brengen. Indien er gewerkt dient te worden buiten de Normale werkdagen en/of Normale werkuren zal Textinfo speciale tarieven berekenen, die per geval vooraf worden overeengekomen.

10.7 Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, reiskosten en reizen buiten het normale woon/werkverkeer en reiskosten en reizen terzake van woon-/werkverkeer die de honderd kilometer te boven gaan.

10.8 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan één maand zullen de verschuldigde kosten aan het einde van iedere kalendermaand in rekening worden gebracht.

11. Betaling

11.1 Betaling door de Cliënt dient te geschieden overeenkomstig de betalingscondities zoals deze op de factuur vermeld staan. Indien de Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de Cliënt zonder dat ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn.

11.2 Indien de Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en rechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

wordt bepaald op minimaal vijftien procent van het totale bedrag.

- 11.3 Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1 Textinfo aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 12 blijkt.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van Textinfo wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor zes maanden. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan vierhonderdvijftigduizend euro.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) de redelijke kosten die de Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Textinfo aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt niet vergoed indien de Cliënt de Overeenkomst heeft ontbonden;
 - b) de redelijke kosten die de Cliënt zou moeten maken ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op de directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - c) de redelijke kosten die de Cliënt heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d) de redelijke kosten die de Cliënt heeft gemaakt voor noodvoorzieningen, zoals het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Textinfo op een voor haar bindende leveringsdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
- 12.3 Aansprakelijkheid van Textinfo voor indirecte schade, daaronder begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 12.4 Buiten de in artikel 12 lid 2 genoemde gevallen rust op Textinfo geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop de schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 12.5 De aansprakelijkheid voor Textinfo wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming ontstaat

slechts indien de Cliënt Textinfo onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Textinfo ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Textinfo in staat wordt gesteld adequaat te reageren.

- 12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Cliënt zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de schade hiervan schriftelijk bij Textinfo melding maakt.
- 12.7 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Textinfo of haar leidinggevende ondergeschikten.

13. Overmacht

- 13.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe gehinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Textinfo.
- 13.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan drie maanden heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

14. Toepasselijk recht en Geschillen

- 14.1 Alle Overeenkomsten tussen Textinfo en de Cliënt worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 14.2 De geschillen welke tussen Textinfo en de Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Textinfo met de Cliënt gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van een nadere Overeenkomst, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Textinfo haar hoofdvestiging heeft.

15. Wijziging van de voorwaarden

- 15.1 Textinfo is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Textinfo zal Tijdig aan de Cliënt melding maken van de wijzigingen en een exemplaar van de gewijzigde algemene voorwaarden op het eerste verzoek aan de Cliënt toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de Cliënt in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien er sprake is van Dienstverlening door Textinfo.

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

16. Uitvoering

- 16.1 Textinfo zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 16.2 Indien is overeengekomen dat de Dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, kan Textinfo de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 16.3 De Cliënt stelt de voor de uitvoering van de opdracht benodigde mens- en systeemcapaciteit met de benodigde expertise of functionaliteit ter beschikking voor zover van belang voor het leveren van de overeengekomen diensten.
- 16.4 Indien de Overeenkomst ter Dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaald persoon, zal Textinfo steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 16.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Textinfo het recht bepaalde Werkzaamheden te laten verrichten door derden.

17. Hulppersonen Textinfo

- 17.1 De opdracht zal door Textinfo worden uitgevoerd op Normale werkdagen en/of Normale werkuren, conform het in de Overeenkomst tussen Partijen vermelde aantal werkdagen in de periode op en tussen de in de Overeenkomst vermelde begin- en einddatum, tenzij op een later tijdstip, in overleg, hiervan wordt afgeweken.
- 17.2 De opdracht zal worden uitgevoerd ten kantore van de Cliënt, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 17.3 Onverlet zijn aansprakelijkheid op grond van art. 7:658 lid 4 BW zal de Cliënt zorgdragen voor een adequate en veilige werkruimte voor de hulppersonen van Textinfo en hen voorzien van veiligheidsinstructies en veiligheidsmiddelen indien dit noodzakelijk is.
- 17.4 Gedurende de duur van de Overeenkomst alsmede binnen één jaar na beëindiging van de Overeenkomst zal de Cliënt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Textinfo (een) Werknemer(s) van Textinfo in dienst nemen, dan wel anderszins voor zich laten werken. Dit op straffe van verbeurte van een geldelijke boete. Deze geldelijke boete bedraagt het doorbetalen van dagtarief van de betreffende Werknemer, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 800 euro per dag, gedurende één jaar na de datum waarop de Werknemer in dienst is getreden bij de Wederpartij.

ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling Programmatuur" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening"

van deze algemene voorwaarden van toepassing indien Textinfo in opdracht van de Cliënt Programmatuur ontwikkelt. Ook het hoofdstuk "Onderhoud van Programmatuur" is op deze Programmatuur van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken.

18. Ontwikkeling van Programmatuur

- 18.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal gebeuren. Textinfo zal de ontwikkeling van Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van door de Cliënt verstrekte gegevens. De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de verstrekte gegevens.
- 18.2 Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Textinfo zijn verstrekt of onvolkomenheden bevatten, heeft Textinfo het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de Cliënt de gegevens heeft verstrekt of de onvolkomenheden heeft weggewerkt. De extra kosten die uit de vertraging voortvloeien zullen volgens de gebruikelijke tarieven van Textinfo in rekening worden gebracht.

19. Aflevering, installatie en specificatie

- 19.1 Textinfo zal de te ontwikkelen Programmatuur aan de Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificatie afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Textinfo uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 19.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Textinfo uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de Cliënt niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 19.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen Partijen geen acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Textinfo uit te voeren installatie schriftelijk met de Cliënt is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien tussen de Partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode.
 - indien de Cliënt verzoekt om de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te mogen gaan gebruiken.
- 19.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Cliënt Textinfo hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

- 19.5 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan.
- 19.6 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat het niet accepteren door de Cliënt van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of onderdeel onverlet.
- 19.7 Het is de Cliënt niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken als de Cliënt niet tenminste 75% van het voor de Overeenkomst overeengekomen honorarium betaald heeft.

ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing op alle door Textinfo aan de Cliënt ter beschikking gestelde Programmatuur.

20. Onderhoud

- 20.1 Indien voor de Programmatuur een Overeenkomst tot Onderhoud (service level agreement) tussen Textinfo en de Cliënt is afgesloten, zal de Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Textinfo geconstateerde Fouten in de Programmatuur gedetailleerd aan Textinfo melden. Na ontvangst zal Textinfo naar beste vermogen Fouten, waaronder wordt verstaan het niet voldoen aan de door Textinfo schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in geval van maatwerk apparatuur en/of maatwerk Programmatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties, trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur.
- 20.2 Textinfo garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken en dat alle Fouten worden verbeterd.
- 20.3 Textinfo kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Textinfo toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Textinfo is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens vallen niet onder Onderhoud.
- 20.4 Indien de Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een Overeenkomst tot Onderhoud met Textinfo is aangegaan, kan Textinfo door de Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een Overeenkomst tot Onderhoud aan te gaan.

ONDERHOUDSOVEREENKOMST (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

De in dit hoofdstuk "Onderhoudsovereenkomst (service level agreement)" vermelde bepalingen zijn naast de algemene

bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing op alle door Textinfo aan de Cliënt ter beschikking gestelde Programmatuur waarvoor een Overeenkomst tot Onderhoud (service level agreement) met Textinfo is afgesloten.

21. Duur

- 21.1 De Overeenkomst tot Onderhoud wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 21.2 Het Onderhoud wordt verricht op Normale werkdagen tijdens Normale werkuren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

22. Verplichtingen Textinfo

- 22.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot Onderhoud verplicht Textinfo zich naar beste vermogen storingen die volgens de juiste procedure door de Cliënt zijn gemeld, te verhelpen.
- 22.2 Textinfo draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise. Textinfo zal alle relevante gegevens omtrent de verrichte Werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. Textinfo zal de Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

23. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 23.1 De Cliënt zal onmiddellijk na het optreden van de storing Textinfo daarvan in kennis stellen door middel van een terzake kundige Werknemer van de Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. De Cliënt is gehouden de hulppersonen van Textinfo of door Textinfo aangestelde derden toegang te verschaffen tot de plaats waar de storing zich bevindt en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 23.2 De Cliënt heeft het recht om bij alle ten behoeve van de Cliënt uit te voeren Werkzaamheden aanwezig te zijn.

24. Tarieven en betaling

- 24.1 Voor zover niet in de Overeenkomst tot Onderhoud nader vastgelegd, geldt het bij Textinfo gebruikelijke basistarief voor Onderhoud.
- 24.2 Textinfo is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het Onderhoud op te schorten zonder jegens de Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn.